



HAGEN UNSERE ARBEIT IM JAHR 2022

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen



Im Interview mit Janine Pühl,
Leiterin der Beratungsstelle

Was prägte Ihren Beratungsalltag im Jahr mit vielen Krisen?

Während die vielfältigen Folgen von Pandemie und Lockdowns noch nicht überstanden waren, sorgten ein turbulenter Energiemarkt sowie eine galoppierende Inflation für einen anhaltenden Anfragenboom. Energierechtlicher und wirtschaftlicher Rat war ebenso gefragt wie Informationen zum Sparen bei Strom und Wärme oder zum Ersatz von Öl und Gas. Historisch hohe Energiepreise und die Verteuerung bei Lebensmitteln bereiteten einerseits existenzielle Sorgen wegen drohender Energiesperren oder Verschuldung. Andererseits war dies häufig Impuls für Investitionen in erneuerbare Energien. In der Beratungsstelle spiegelte sich die aktuelle Spannweite der Fragen und Probleme der Menschen.

Wie haben Sie sich diesen Herausforderungen gestellt?

Das Krisenjahr verlangte uns viel ab: Wir haben schnell auf nicht vorhersehbare Entwicklungen – Gasmangellage, massenhafte Preiserhöhungsschreiben der Energieversorger, Entlastungspakete – reagiert. Und dabei zugleich eine Welle daraus resultierender Anfragen bewältigt. Laufende Fortbildung, um qualifiziert zu den dynamischen Fragestellungen zu beraten, war zugleich Herausforderung wie auch Schlüssel für unsere erfolgreiche Arbeit. Zudem waren etwa Gruppenberatungen, neue Onlineformate, aber auch Materialien in einfacher Sprache und eine intensive Öffentlichkeitsarbeit wichtige zielgruppenorientierte Angebote.

Haben Sie auch digitale Angebote ausgebaut?

2022 bot zugleich Chance wie auch Notwendigkeit zur Weiterentwicklung: Um lange Wartezeiten auf eine persönliche Beratung zu vermeiden, haben wir mit Online-Gruppensprechstunden sowie in Videochatberatungen für unsere Region Kräfte gebündelt. Den in der Pandemie bewährten Verbraucherservice über digitale Wege haben wir ausgebaut – sowohl an der zentralen Hotline als auch bei der Bearbeitung von Online-Anfragen. Begleitend wurden zum Beispiel Rechentools oder Anwendungen für den Webauftritt entwickelt, um Entlastungen durch die Strom- und Gaspreisbremse zu ermitteln oder mit interaktiven Musterbriefen bei der Durchsetzung von Verbraucherrechten zu unterstützen.

Gab es neue Akzente in der kommunalen Netzwerkarbeit?

Mehr denn je war die Beratungsstelle gefragt, um im Schulterschluss mit vielen kommunalen Akteuren „Krisenmanagement“ zu leisten: ob bei Runden Tischen oder Arbeitskreisen etwa zu Energiearmut oder in neuen Kooperationen vor Ort. Wenn sich Lücken im kommunalen Hilfesystem gezeigt haben oder Wege zu Unterstützungsleistungen zu bürokratisch waren, haben wir das zum Thema gemacht. Insbesondere schutzbedürftigen Verbrauchergruppen haben wir eine Stimme gegeben. Einmal mehr war die Beratungsstelle bei existenziellen Problemen Drehscheibe für zielgerichtete Verweise an lokale Anlaufstellen.

Welche Vorhaben stehen aktuell auf der Agenda?

Die Beratungsstelle begeht im September ihr 65-jähriges Jubiläum. Seit dem Jahr 1958, als zweite gegründete Beratungsstelle der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen, sind wir bereits Teil der Stadtgesellschaft und zentrale Anlaufstelle für alle Fragen von Verbraucher:innen. Ein schöner Anlass, um zurückzublicken, das Jetzt zu betrachten und einen Ausblick in die Zukunft zu werfen.

WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Menschen in Hagen wird durch Landes- und kommunale Mittel ermöglicht. Wir bedanken uns für die finanzielle Unterstützung sowie für die gute Zusammenarbeit bei der Kommune, der Politik und allen Akteuren, die mit uns kooperieren.



FÜR SIE DA !

ENERGIEKRISE

Ein hitziger Energiemarkt – und die exorbitanten Preissprünge bei Strom und Gas innerhalb nur kurzer Zeit haben für eine bisher beispiellos hohe Nachfrage rund um die Themen Energierecht, Energiesparen und zu Zahlungsproblemen bei Energierechnungen gesorgt. Anfang 2022 bereiteten zahlreich gekündigte Verträge angesichts des Belieferungsstopps einiger Gasanbieter weiterhin massenhaft Probleme. Weil Grundversorger in ihren Tarifen plötzlich zwischen Preisen für Bestands- und Neukunden unterschieden und sich das Preisniveau der am Markt verfügbaren Gastarife zeitweise sogar versechsfacht hatte, gab es nach den unverschuldeten Kündigungen kaum eine Chance, Energieversorgungsverträge zu akzeptablen Konditionen abzuschließen. Historisch hohe Beschaffungskosten bei den Versorgern, Gasnotfallpläne und leere Speicher – die energiewirtschaftlichen Auswirkungen des russischen Angriffs auf die Ukraine bedeuteten für Haushalte im Schnitt fast eine Verdreifachung ihrer Gaspreise, beim Strom einen Anstieg um etwa 50 Prozent. Zudem gab es immer wieder Probleme, weil Energieversorger ungeachtet von Verträgen mit Preisgarantie plötzlich doch die Kosten für den Energiebezug erhöhten oder Abschläge nicht korrekt berechneten. Auch waren Preiserhöhungen nicht immer als solche zu erkennen, sodass Fristen fürs Sonderkündigungsrecht ungenutzt verstrichen. Die Beratungsstelle hatte nicht nur energierechtlichen Rat parat, sondern gab auch Bausteine an die Hand, um den Kostenfaktor Strom und Gas einzudämmen: vom Sparen bei Wärme und Warmwasser über den Heizungstausch bis hin zur energetischen Sanierung.



Ob Alleinerziehende, Familien, Menschen mit geringem Einkommen oder kleinen Renten: Die extrem gestiegenen Energiekosten brachten viele Haushalte in existenzielle Nöte. Selbst mit Durchschnittsverdiensten drohten Abschläge und zu erwartende Nachzahlungen bei der Jahresendabrechnung das Budget zu sprengen. Zahlungsverzug, Mahnungen oder drohende Lieferstopps wurden zum Brennpunkt-Thema „Energiearmut“. Mit Informationen zum Recht auf Sozialleistungen, die bei hohen Heizkosten unterstützen, und Hinweisen zur Rechtmäßigkeit von Energiesperren oder zur Vereinbarung von Ratenzahlungen mit dem Versorger reichte das „Hilfspaket“ im Beratungsalltag. Dazu zählten natürlich auch Tipps zu den Entlastungsmaßnahmen der Bundesregierung, zu gesetzlichen Änderungen und Verweise an die zuständigen Stellen.

HANDYSHOPS: INFORMATIONEN FEHLEN



Unzureichende Verbraucherinformation beim Abschluss eines Handy- oder Internetvertrags hat die Beratungsstelle beim Weltverbrauchertag am 15. März zum Thema gemacht. Zwar schreibt das Telekommunikationsgesetz seit dem 1. Dezember 2021 vor, dass Anbieter vor dem Vertragsabschluss eine Vertragszusammenfassung vorlegen müssen, in der wesentliche Merkmale der einzelnen zu erbringenden Dienste, Aktivierungsgebühren und die Laufzeit sowie Bedingungen für Verlängerung und Kündigung stehen. Doch in der Praxis – so hat eine landesweite Stichprobe

der Verbraucherzentrale NRW in fast 200 Handyshops gezeigt – wurden diese Vorgaben nur unzureichend umgesetzt. Vielfach wurde die Vertragszusammenfassung erst gar nicht ausgehändigt, bisweilen fanden sich dort mündliche Zusagen etwa über Rabatte und Zusatzoptionen des Verkaufspersonals nicht wieder. Nach wie vor waren Prüfung und Vergleich von Handy- und Internetverträgen vor der Unterschrift ein Buch mit sieben Siegeln. Die Beratungsstelle informierte über Kosten- und Vertragsfallen und gab in der Rechtsberatung Hilfestellungen, um aus untergeschobenen Verträgen auszusteigen.

FAKESHOPS: BOOM MIT SAISONGESCHÄFT

Ging der boomende Onlinehandel in den Lockdowns bereits mit einer Welle betrügerischer Internetseiten einher, orientierten sich die Aktivitäten vieler Fakeshop-Betreiber nun aufs „Saisongeschäft“: Trikots zur Fußball-WM, Spielzeug und Gaming-Zubehör in der Vorweihnachtszeit, Solaranlagen oder Brennholz in der Energiekrise. In den täuschend echt aussehenden Internetshops offerierten sie Waren zu unschlagbaren Preisen. Zudem lockten die Fakeshops vielfach zum Kauf von aktuell gefragten Produkten, die andernorts ausverkauft oder angesichts ungewisser Lieferzeiten erst nach monatelangem Warten zu bekommen waren. Nicht selten kamen dann allerdings nur minderwertige Produkte an – oder es wurde erst gar nicht geliefert. Wer im Vertrauen auf die

Echtheit des Onlineshops den verlangten Betrag für das begehrte Produkt vorab überwiesen hatte, sah das Geld von den Betreibern der Betrugsseiten in der Regel nicht wieder. Die Beratungsstelle riet dann, bei der Polizei Anzeige zu erstatten. Der neue Fakeshop-Finder der Verbraucherzentrale hilft zudem mit einem Onlinetool, Shops und deren URLs vorab zu prüfen und zeigt an, wo von einem Einkauf besser abgesehen werden soll.

MACH DEIN PASSWORT STARK



Passwort-Codes mit gängigen Zahlenreihen sind eine „Einladung“, persönliche Daten abzugreifen, Bankkonten zu plündern, auf fremde Rechnung auf Onlineshopping-Tour zu gehen oder Fake-Profilen in sozialen Medien anzulegen. Gemeinsam mit dem Polizeipräsidium Hagen machte sich die Beratungsstelle dafür stark, Hacker mit einem starken Passwort auf Distanz zu halten. Im Oktober informierten die Berater des Polizeipräsidioms (v.l.) Florian Weishaupt, Oliver Bittern und Thomas Genster zusammen mit Beratungsstellenleiterin Janine Pühl Hagener Bürger:innen darüber, wie sie ihre Daten im Internet besser schützen können.

KLEIDUNG UND SCHUHE NACHHALTIG NUTZEN

Etwa 60 Kleidungsstücke werden hierzulande pro Kopf und Jahr gekauft. Und im Schnitt ganze vier Mal getragen, bevor sie schon wieder aussortiert werden. Mit Massenproduktion und Fashion-Boom beladen Bekleidung und Schuhe unseren ökologischen Rucksack. Rund zehn Prozent des weltweiten CO₂-Ausstoßes, immenser Wasserverbrauch und Pestizideinsatz, vielfach menschenunwürdige Arbeitsbedingungen – so die wenig nachhaltige Bilanz. „Kleidung nachhaltig nutzen“ lautete daher das Motto, mit dem die Umweltberatung zum Abschied von Fast Fashion aufrief. Secondhand zu kaufen und T-Shirt, Schuhe & Co. möglichst lange zu tragen stand dabei im Design fürs umweltschonende Outfit. Daneben gab es eine kleine Siegelkunde, um die Umwelt- und Sozialstandards von Textillabeln richtig zu lesen. In der Beratungsstelle gab es Tipps und mit dem Workshop „Reparieren ohne Nähmaschine“ bot die Hagener Umweltberatung Gelegenheit, ausgemusterten Stücken die Chance zum Weitertragen zu geben.

DINGE LÄNGER NUTZEN

Smartphones, Kleidungsstücke, elektrische Geräte – in Schränken, Schubladen und Regalen sammeln sich über die Jahre viele Schätzchen an. Ob unnützlich, kaputt, unmodern oder technisch überholt: Für deren Herstellung wurden Rohstoffe und Energie

eingesetzt – sodass eine lange Nutzung ratsam ist, um möglichst nachhaltig mit Ressourcen umzugehen. „Vergessene Schätze finden – Dinge länger nutzen, teilen und verschenken!“ war daher auch das Motto bei der Verbraucherzentrale, um Umwelt und Klima wirkungsvoll zu schonen. Dass selten gebrauchte Geräte wie Häcksler oder Akkuschauber auch geliehen, gemietet oder als gemeinsame Anschaffung von mehreren geteilt werden können, wurde ebenso vorgestellt wie das Tauschen von Kleidung, Büchern oder Spielzeug. Leihläden, Tauschringe oder Kleiderbörsen sind dabei Adressen, um den Schätzchen mehr Reichweite zu verschaffen. Repair-Cafés oder offene Fahrradwerkstätten liegen an der Route fürs Reparieren defekter Produkte. Mit Hinweisen zu lokalen Anlaufstellen lotste die Beratungsstelle zu Initiativen vor Ort, die den Weg zum Teilen, Tauschen und Reparieren ebnet. In einer kleinen Ausstellung in Hagen zeigte die Beratungsstelle, dass Alltagsgegenstände kostbare Rohstoffe enthalten: Rund 60 verschiedene Materialien wie Kupfer, Gold, Silber oder Lithium stecken beispielsweise in einem Mobiltelefon.

KEIN MÜLL INS ABWASSER



Im Rahmen des Weltwassertages am 22. März sagte Umweltberaterin Ingrid Klatte (Mitte) gemeinsam mit ihren Kooperationspartnern Roland Kapust vom Wirtschaftsbetrieb Hagen und Claudia Eckhoff aus dem AllerWeltHaus Fremdstoffen im Abwasser den Kampf an. Besondere Aufmerksamkeit erzeugten die besprühten Kanaldeckel in der Innenstadt, auf denen zu lesen war: „Ich sehe was, was du nicht siehst“. Vor der Beratungsstelle lockten gelbe Badeentchen die Besucher:innen an, und es kam zu einem regen Austausch mit den Expert:innen vor Ort.

SONNENKLAR: WIE SOLARSTROM PASST

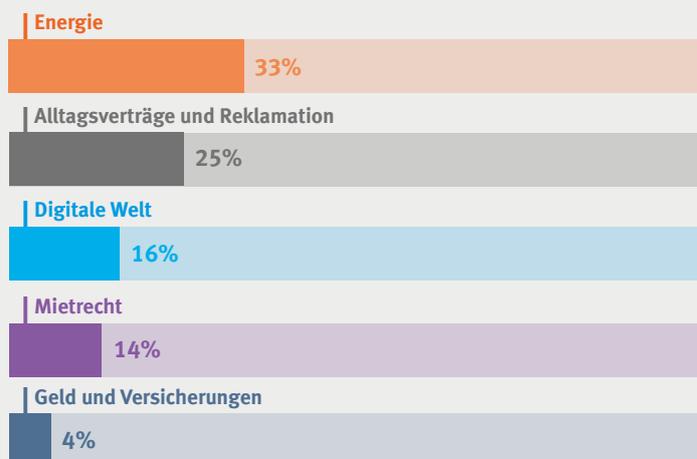
Auf Dach, Terrasse oder Balkon selbst klimafreundlich Solarstrom produzieren? Sonnenklar, dass das nur funktioniert, wenn Anlagen, Module, Stecker oder Speicher und eigene Möglichkeiten und Wünsche auch übereinstimmen. Unter dem Motto „Sonnenklar. Solarstrom nutzen, wie es für dich passt“ hat die Verbraucherzentrale in Onlineseminaren die verschiedenen Möglichkeiten beleuchtet: Was ist bei der Planung einer Photovoltaik-Anlage wichtig? Ist das Mieten einer Anlage eine Alternative zum Kauf? Lohnt sich ein Batteriespeicher? Was bringen Stecker-Solargeräte? Wie kann ich mein E-Auto zu Hause aufladen? In den Veranstaltungen wurde Wissenswertes an die Hand gegeben, um die individuell passenden Möglichkeiten zur Solarstromnutzung herauszufinden.

VERBRAUCHERARBEIT KURZ UND KNAPP

Unsere Arbeit in Zahlen

Verbraucheranliegen	5.218
davon Rechtsberatungen und -vertretungen	1.520
Anteil der entgeltbefreiten Rechtsberatungen und -vertretungen im Kernangebot Allgemeine Verbraucherberatung auf Basis einer Sozialindikation (sozialorientierte Beratung)	24%
Zuzüglich: Anrufe am landesweiten Servicetelefon durch Hagener Bürger:innen	314
Veranstaltungskontakte in 42 Veranstaltungen	1.107

Die gefragtesten Beratungsinhalte



Die Kategorien der Beratungsinhalte wurden neu zugeschnitten und sind daher nicht mit denen der Vorjahre vergleichbar.

EINER UNSERER ERFOLGE 2022

Mit der Forderung eines monatlichen Abschlags in Höhe von 1.000 Euro für Gas wandte sich eine Hagenerin an die Beratungsstelle. Die rechtliche Prüfung ergab, dass der Anbieter schon vor Lieferbeginn unberechtigt den Preis erhöht hatte und zweimal pro Monat versuchte, den Abschlag abzubuchen. Die Beratungsstelle sorgte dafür, dass der Vertrag vorzeitig endete, und der Verbrauch zu den zu Beginn vereinbarten Preisen abgerechnet wurde.

IHR TEAM IN HAGEN

Leitung und Verbraucherberatung	2,00	Zusätzlich zu diesen kommunal geförderten Angeboten bietet die Verbraucherzentrale NRW auch in Hagen weitere Spezialberatungen und Bildungseinheiten für verschiedene Zielgruppen.
Umweltberatung	1,00	
Büroassistenz	0,50	

WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Hagen
Hohenzollernstraße 8 · 58095 Hagen

Tel.: 02331 69733 01 · Fax: 02331 69733 15
www.verbraucherzentrale.nrw/hagen